

## **PENGARUH FAKTOR *RESPONSIVENESS* DAN *TANGIBLES* TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SARI MUTIARA INDONESIA**

<sup>1</sup> Elizabeth Haloho, <sup>2</sup> Idahwati, <sup>3</sup> Hilda Syaf'aini Harefa

<sup>1,2</sup>Program Studi Manajemen, <sup>3</sup> Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi,  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Sari Mutiara Indonesia

Email : [hilda11102015@gmail.com](mailto:hilda11102015@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Kepuasan pemustaka merupakan konsep sentral manajemen perpustakaan. Perpustakaan dapat menarik minat kunjung pemustaka dengan mengenali, memenuhi, dan memuaskan kebutuhan pemustaka dengan baik. Dalam memahami kualitas seorang pemustaka akan membandingkan apa yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima selama proses dan pasca-pelayanan jasa perpustakaan. Dalam melakukan pelayanan kepada pemustaka, faktor *responsiveness* dan *tangibles* sangatlah penting diperhatikan oleh pengelola perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* dan *tangibles* baik secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia. Populasi pada penelitian ini merupakan anggota perpustakaan. Sampel pada penelitian sebanyak 98 responden dengan menggunakan teknik *Propotionate Stratified Random Sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program *SPSS Version 20 for Windows*. Hasil penelitian menunjukkan (1) Berdasarkan Uji Parsial (Uji t) Faktor *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia, (2) Berdasarkan Uji Parsial (Uji t) Faktor *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia, dan (3) Berdasarkan Uji Simultan (Uji F) Faktor *Responsiveness* dan *Tangibles* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia.

**Kata Kunci : Faktor *Responsiveness*, *Tangibles*, dan Kepuasan Pemustaka**

### **I. PENDAHULUAN**

Perpustakaan sebagai pusat sumber informasi menyimpan informasi dalam berbagai bentuk dan jenisnya, sehingga dapat dimanfaatkan oleh seluruh penggunanya untuk memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkannya. Peranan perpustakaan pada masa sekarang ini tidak lagi terbatas pada buku-buku saja melainkan juga mencakup buku cetak lain yang bukan buku, misalnya: majalah, surat kabar, tape, film, microfilm, dan dalam bentuk digital seperti elektronik jurnal (e-journal), buku elektronik (e-Book) dan sebagainya yang dihasilkan oleh kemajuan ilmu dan teknologi. Akibat dari kemajuan ilmu dan teknologi yang telah

membawa perubahan besar dalam kehidupan umat manusia, perpustakaan menempati tempat yang paling penting dalam pengelolaan informasi pembelajaran tersebut, untuk selanjutnya memberikan pelayanan jasa yang sebesar-besarnya kepada para pengguna sebagai sumber informasi dalam proses belajar mengajar. (Halomoan, 2018)

Pesatnya perkembangan informasi saat ini, menuntut perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi mampu meningkatkan sistem pelayanan informasi secara cepat, tepat dan mampu memenuhi tuntutan-tuntutan pengguna akan informasi. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang sangat menentukan baik buruknya citra

perpustakaan karena secara langsung berhubungan dengan pengguna. Pelayanan yang diberikan haruslah dapat meminimalisasikan ketidakpuasan pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan. Kepuasan pengguna merupakan tingkat keseimbangan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima, apabila ada keseimbangan maka akan terjadi kepuasan dan apabila yang diperoleh tidak sesuai dengan kenyataan maka akan terjadi ketidakpuasan. Dengan adanya kualitas pelayanan didalam perpustakaan umum hal tersebut juga akan menumbuhkan suatu kepuasan pada pemustaka. Tingkat kepuasan pemustaka dapat dilihat dari berbagai segi maupun sarana dan prasarana yang telah disediakan.

Dalam mengevaluasi apakah pelayanan yang diberikan kepada pengguna oleh perpustakaan telah memenuhi harapan atau belum, umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor sebagai tolak ukur. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Lupiyoadi (2009) yang dikenal dengan istilah *Service Quality* (SERVQUAL). Adapun dalam konsep tersebut atribut-atribut atau faktor-faktor yang dinilai meliputi : bukti langsung (*tangibles*), diantaranya meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, petugas, dan sarana komunikasi, kehandalan (*reliability*) meliputi : kemampuan petugas memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera , akurat, dan memuaskan, daya tanggap (*responsiveness*) meliputi: keinginan para petugas untuk membantu pengguna dan memberikan pelayanan dengan tanggap, jaminan (*assurance*) meliputi : kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas; bebas dari risiko atau keragu-raguan, empati (*empathy*) meliputi : kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pengguna. Sekumpulan atribut-atribut pelayanan tersebut secara lengkap dapat digunakan sebagai kriteria dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan dalam memberikan pelayanan bagi pemustaka.

Menurut Suparyanto dan Rosad (2015) *tangible* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi bukti fisik kepada pihak eksternal. *Tangible* atau bukti fisik ini antara lain gedung, mesin, peralatan, teknologi, lahan parkir, kebersihan, serta penampilan pegawai.

Selain *tangible* (bukti fisik), kepuasan pengguna juga dapat diciptakan melalui *responsiveness* (daya tanggap) dari pegawai. Menurut Parasuraman, et.al. dalam Lupiyoadi (2001) *responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pengguna, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pengguna menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia adalah salah satu perpustakaan yang menunjang tercapainya Tri Dharma Perguruan Tinggi. Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia menjadi gudang informasi bagi sivitas akademika yang berada di lingkungan Universitas Sari Mutiara itu sendiri. ini dilihat dari jumlah koleksi yang tersedia di Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia sebanyak 18.033 eksemplar terdiri dari 9.690 judul dan dimanfaatkan secara maksimal oleh para sivitas akademika Universitas Sari Mutiara Indonesia. Dilihat dari jumlah kunjungan, ± 100 orang pemustaka setiap hari berkunjung di Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia jika dilihat dari jumlah pengunjung setiap harinya, dapat dikategorikan sepi pengunjung jika dibandingkan dengan jumlah anggota perpustakaan yang terdata. Fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki kurang memadai misalnya saja fasilitas komputer untuk mengakses internet hanya 6 unit, pada layanan penelusuran katalog (OPAC) belum

semua koleksi di input ke dalam system, dan sering juga tidak berfungsi dengan baik disebabkan rusak/macet. Banyak koleksi bahan pustaka yang belum tersedia di perpustakaan sehingga pengguna harus mencari koleksi diluar perpustakaan. Namun, terlepas dari dugaan ini, sepingnya jumlah pengunjung tentu erat kaitanya dengan kualitas layanan yang diberikan salah satunya faktor *responsiveness* dan *tangibles* sehingga berpengaruh pada menurunnya tingkat kepuasan pemustaka.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis mengambil judul “Pengaruh Faktor *Responsiveness* dan *Tangibles* Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia”.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Faktor *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Faktor *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Faktor *Responsiveness* dan *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Landasan Teori

#### 2.1.1 Karakteristik Pelayanan

Kualitas jasa berkontribusi besar pada tingkat kepuasan pelanggan, retensi pelanggan, komunikasi gethok tular (*word of mouth communication*), pembelian ulang, loyalitas pelanggan, pangsa pasar dan profitabilitas. Zeithaml dalam Tjiptono (2014) merangkum implikasi kualitas jasa terhadap laba dalam bentuk sebuah model konseptual,

dimana kualitas jasa berkontribusi pada laba melalui dua pilar utama yaitu pemasaran defensive dan pemasaran ofensif.

Parasuraman dalam Sangadji dan Sopiha (2013) menjelaskan lima dimensi kualitas jasa, diantaranya adalah :

- (1) Bukti Fisik (*Tangibles*)
- (2) Empati (*Emphaty*)
- (3) Kehandalan (*Reliability*)
- (4) Daya Tanggap (*Responsiveness*), dan
- (5) Jaminan (*Assurance*)

#### 2.1.1.1 *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Menurut Suparyanto dan Rosad (2015) *responsiveness* atau daya tanggap yaitu kebijakan untuk membantu dan memberikan jasa yang cepat (responsif), dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Sedangkan menurut Parasuraman dalam Jasfar (2015) menyebutkan *responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan dan keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi.

Menurut Soenaryo (2015) faktor *responsiveness* dapat diukur melalui :

- a) Layanan yang cepat,
- b) Kerelaan untuk membantu pelanggan, dan
- c) Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari pelanggan

#### 2.1.1.2 *Tangibles* (Bukti Fisik)

*Tangibles* atau bukti langsung merupakan pelayanan yang dirasakan langsung oleh konsumen benar-benar diperhatikan perusahaan atau konsumen untuk meningkatkan prestasi kerja perusahaan sehingga mampu menghasilkan kualitas pelayanan terbaiknya terhadap konsumen. Prestasi kerja yang ditunjukkan oleh individu sumberdaya manusia, menjadi penilaian dalam mengaplikasikan aktivitas kerjanya yang dapat dinilai dari bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan.(Ritonga, 2019)

Menurut Soenaryo (2015) faktor *Tangibles* dapat diukur melalui :

- a) Peralatan modern,
- b) Fasilitas yang menarik,
- c) Kerapihan penampilan staff/pegawai.

### 2.1.2 Kepuasan Pemustaka

Sanders (2008) berpendapat bahwa staf yang berpengetahuan berkontribusi pada tingkat kepuasan pengguna. Sesuatu yang ditampilkan atau yang diberikan kepada pemustaka rentan terhadap usaha mencukupi kebutuhannya dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan karena memudahkan penelusuran yang digunakan oleh perpustakaan (Bawden & Vilar, 2006) sehingga dapat diketahui bahwa sistem temu kembali informasi yang digunakan oleh suatu perpustakaan harus dapat berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pemustaka.

Menurut Pandita (2017) dalam tingkatan kepuasan pemustaka, ada tiga kategori yaitu :

- a) Layanan yang diberikan melebihi dari harapan, maka pemustaka akan merasa sangat puas.
- b) Layanan yang diberikan sama atau sesuai dengan yang diharapkan, mereka akan merasa puas.
- c) Tetapi apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pemustaka, maka pemustaka akan merasa kurang puas bahkan kecewa atas pelayanan tersebut.

Menurut Irwan (2003) kepuasan pemustaka dapat diukur melalui :

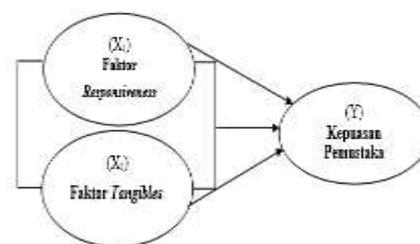
- a) Kesesuaian dengan kebutuhan pemustaka,
- b) Totalisan memberikan layanan, dan
- c) Kesenangan dan kenyamanan

## 2.2 Kerangka Konsep Penelitian

Dalam kerangka konseptual ini dimana peneliti membuat suatu sketsa mengenai gambaran bagaimana pengaruh Faktor Responsiveness dan Tangibles terhadap Kepuasan Pemustaka, karena hal ini sangat penting sebagai bahan masukan untuk

melihat secara jelas karakteristik ketiga variabel yang akan diteliti nantinya. Berdasarkan pada tinjauan pustaka tersebut dan juga penelitian terdahulu, maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran dalam penelitian ini seperti yang disajikan dalam gambar berikut ini :

**Gambar 2.1 : Kerangka Konsep Penelitian**



Gambar diatas menjelaskan bahwa Faktor *Responsiveness* dan *Tangibles* yang dilaksanakan dengan baik akan memberikan pengaruh yang besar terhadap Kepuasan Pemustaka.

## 2.3 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2017) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Adapun hipotesis pada penelitian ini yaitu :

H<sub>1</sub> : Faktor *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia.

H<sub>2</sub> : Faktor *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia.

H<sub>3</sub> : Faktor *Responsiveness* dan *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan secara signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia.

### III. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Ikhsan, dkk (2014:9) metode penelitian merupakan semua bentuk metode/teknik yang digunakan seseorang dalam melakukan kegiatan penelitian. Penelitian deskriptif membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. (Ikhsan, et.al, 2014).

Sedangkan Sugiyono (2014) menyebutkan penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data, menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia Jl. Kapten Muslim No. 79 Kel. Dwikora, Kec. Medan Helvetia, Kota Medan, Sumatera Utara 20123.

Waktu penelitian dilaksanakan Maret s/d April 2021.

#### 3.3 Populasi dan Sampel

Menurut Siyoto dan Ali (2015) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dari penelitian ini adalah anggota Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia Tahun Ajaran 2020/2021 sebanyak 4.493 orang.

Teknik dalam menentukan sampel pada penelitian ini menggunakan *Propotionate Stratified Random Sampling*

yaitu teknik yang digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proposional. (Sugiyono, 2017)

Adapun untuk menentukan jumlah sampel (n) yang digunakan adalah mengacu pada pendekatan Slovin, pendekatan ini dinyatakan dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Kelonggaran atau ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir (1%, 5%, 10%) (Indrawan & Yaniawati, 2014)

Maka sampel yang diambil :

$$n = \frac{4493}{1 + 4493(0,1)^2}$$

$$n = \frac{4493}{1 + 4493(0,01)}$$

$$n = \frac{4493}{45,93}$$

n = 97,82 dibulatkan menjadi 98 responden.

Dari hasil perhitungan yang di dapatkan berjumlah 97,82 maka digenapkan menjadi 98. Jadi jumlah sampel yang akan digunakan pada penelitian ini berjumlah 98 responden.

#### 3.4 Defenisi Operasional

Defenisi operasional merupakan suatu defenisi yang dinyatakan dalam bentuk istilah yang diuji secara spesifik atau dengan pengukuran kriteria (Ikhsan, 2014). Defenisi operasional mesti didasarkan pada suatu teori yang secara umum diakui kevaliditasannya. Di bawah ini defenisi operasional dari penelitian yang akan dilakukan :

**Tabel 3.1 Operasional Variabel**

No.	Variabel	Defenisi Operasional	Indikator Variabel	Skala Ukur
1	Faktor Responsiveness (X <sup>1</sup> )	Responsiveness merupakan keinginan para staf karyawan untuk membenatu para pelangan dan memberikan pelayanan dengan tanggap	a) Peralatan modern, b) Fasilitas yang menarik, c) Keramahan penampilan staff pegawai	Skala Likert
2	Faktor Tangibles (X <sup>2</sup> )	Tangibles merupakan bukti nyata/bukti fisik ketampakan fisik dan berwujud yang melinuti : fasilitas fisik, sumber day manusia.	a) Layanan yang cepat, b) Kerelaan untuk membantu pelangan, c) Siap dan tanggap untuk menangan respon permintaan dari pelangan	Skala Likert
3	Kemuasan Pemustaka (Y)	Kemuasan Pemustaka merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/basil yang dirasakan dengan harapannya	a) Kesesuaian dengan kebutuhan pemustaka, b) Totalisan memberikan layanan dan c) Kesenangan dan kenyamanan	Skala Likert

Sumber : Eandi, Tjiptono (2007), Basu Swastha dan Irtwan (2005), dan Lasa (2008)

### 3.5 Aspek Pengukuran

Menurut Sugiyono (2017) skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Skala pengukuran data pada penelitian ini menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Pada penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. (Sugiyono, 2017). Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Dimana responden memilih salah satu jawaban yang telah disediakan dalam daftar pertanyaan. Bobot nilai kuesioner yang ditentukan yaitu :

**Tabel 3.2 : Bobot Nilai Angket**

PERNYATAAN	BOBOT
Sangat Setuju (SS)	5

Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Widoyoko, 2012

### 3.6 Teknik Analisis Data

Ikhsan (2014) mengemukakan bahwa analisa data merupakan bagian dari proses pengujian data setelah tahap pemilihan dan pengumpulan data. Proses analisis data umumnya terdiri dari beberapa tahap : (1) Pertama adalah tahap persiapan data, yang termasuk dalam tahap persiapan data, yang termasuk dalam tahap pertama ini adalah melakukan pengeditan data, pemberian kode dan memasukkan (input) data. Manfaat yang dapat diambil dari kegiatan ini yaitu mampu menjamin akurasi dari data mulai dari pengembalian data mentah ke bentuk-bentuk yang lebih layak untuk dianalisis. (2) Kedua adalah mempersiapkan ringkasan statistic deskriptif sebagai langkah awal untuk memahami pengumpulan data.

Teknik analisis data yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut :

#### 3.6.1 Uji Instrumen

##### 3.6.1.1 Uji Validitas

Menurut Ikhsan (2014) validitas adalah akurasi temuan penelitian yang mencerminkan kebenaran sekalipun responden yang dijadikan objek pengujian berbeda. Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen pada penelitian ini adalah korelasi *Product Moment (Pearson)* :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi *Product Moment*

n : Jumlah pengamatan

$\sum X$  : Jumlah dari pengamatan nilai X

$\sum Y$  : Jumlah dari pengamatan Y (Suliyanto, 2011)

Dalam pengambilan keputusan, jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir item pertanyaan

adalah valid, dan jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka butir item pertanyaan adalah tidak valid pada sig. 0,05. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program *SPSS Version 20 for Windows*.

### 3.6.1.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah uji instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2017). Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program *SPSS Version 20 for Windows*. Rumus yang digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen pada penelitian ini adalah rumus *Cronbach Alpha* :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \frac{1 - \sum r_{ii}}{\sum r_{ii} + \sum r_{ij}}; i \neq j$$

Keterangan ;

$\alpha$  : Koefisien *Cronbach Alpha*

k : Jumlah atribut

$r_{ii}$  : Korelasi suatu atribut terhadap atribut itu sendiri = 1

$r_{ij}$  : Korelasi atribut ke-  $i$  dengan atribut ke-  $j$

Dalam pengambilan keputusan yaitu :

- Jika nilai  $\alpha = 0,8 - 1,0$  maka keandalan masuk kategori sangat tinggi
- Jika nilai  $\alpha = 0,6 - 0,8$  maka keandalan masuk kategori tinggi
- Jika nilai  $\alpha = 0,4 - 0,6$  maka keandalan masuk kategori cukup
- Jika nilai  $\alpha = 0,2 - 0,4$  maka keandalan masuk kategori rendah
- Jika nilai  $\alpha = 0,0 - 0,2$  maka keandalan masuk kategori sangat rendah (Usman, 2013)

### 3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah model estimasi telah memenuhi kriteria ekonometrika, dalam arti tidak terjadi penyimpangan yang cukup serius

dari asumsi-asumsi yang harus dipenuhi dalam metode *Ordinary Least Square (OLS)*. Sedikitnya terdapat empat uji asumsi yang harus dilakukan terhadap suatu model regresi linear yaitu :

- Uji normalitas,
- Uji multikolinieritas,
- Uji heterokedastisitas. (Ikhsan, 2014)

#### 3.6.2.1 Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS Version 20 for Windows* dan dideteksi melalui :

- Histogram, pengujian dengan menggunakan ketentuan bahwa jika *Histogram Standardized Regression Residual* membentuk kurva seperti kurva lonceng maka nilai residual tersebut dinyatakan normal. (Suliyanto, 2011)
- Grafik *Normal Probability Plot*, pengujian dengan membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal digambarkan dengan sebuah garis diagonal lurus dari kiri bawah ke kanan atas. Distribusi kumulatif dari data sesungguhnya digambarkan dengan plotting. Jika data normal maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti atau merapat ke garis diagonalnya. (Suliyanto, 2011)
- Uji *Kolmogorov-Sminornov*, pengujian menggunakan fungsi distribusi kumulatif. Nilai residual terstandarisasi berdistribusi normal jika nilai Sig. > alpha. ( Suliyanto, 2011)

#### 3.6.2.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance (TOL)* dan *Variance Inflation Factor (VIF)* dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Jika nilai VIF tidak lebih dari 10, maka model dinyatakan tidak terdapat gejala multikolinier. Untuk menguji gejala multikolinier dengan melihat nilai TOL lebih besar dari 0,1 maka model dinyatakan tidak

terdapat gejala multikolinier. maka Pengujian multikolinieritas dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS Version 20 for Windows*.

### 3.6.2.3 Uji Heterokedastisitas

Pengujian heterokedastisitas pada penelitian ini menggunakan yaitu, analisis grafik *scatterplot* dimana sumbu horizontal menggambarkan nilai *Predicted Standardized* sedangkan sumbu vertikal menggambarkan nilai *Residual Studentized*. Jika *Scatterplot* membentuk pola tertentu, hal ini menunjukkan adanya masalah heterokedastisitas pada model regresi yang dibentuk. Sedangkan jika *Scatterplot* menyebar secara acak maka hal ini menunjukkan tidak terjadinya masalah heterokedastisitas pada model regresi yang dibentuk. (Suliyanto, 2011)

### 3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Suliyanto (2011:53) persamaan regresi digunakan untuk menggambarkan model hubungan antarvariabel bebas dengan variabel tergantungnya. Persamaan regresi ini memuat nilai konstanta atau *intercept* nilai koefisien regresi atau *slope* dan variabel bebasnya. Persamaan regresi pada penelitian ini adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = Variabel tergantung (nilai yang diproyeksi)

a = *Intercept* ( Konstanta)

b<sub>1</sub> = Koefisien regresi untuk X<sub>1</sub>

b<sub>2</sub> = Koefisien regresi untuk X<sub>2</sub>

X<sub>1</sub> = Variabel bebas pertama

X<sub>2</sub> = Variabel kedua

X<sub>n</sub> = Variabel bebas ke n

ε = Nilai residu (Suliyanto, 2011:54)

### 3.6.4 Uji Hipotesis

#### 3.6.4.1 Uji Parsial (Uji t)

Pada penelitian ini menggunakan menggunakan *2-tailed* dengan derajat bebasnya adalah df : α/2, n-k. Pengujian uji parsial (uji t) dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS Version 20 for*

*Windows*, dengan mencari t hitung digunakan rumus :

$$t = \frac{b_j}{S_{b_j}}$$

Keterangan :

t = Nilai t hitung

b<sub>j</sub> = Koefisien regresi

S<sub>b<sub>j</sub></sub> = Kesalahan baku koefisien regresi (Suliyanto, 2011)

Dengan keputusan :

a) Ho tidak dapat ditolak jika :

- $t_{hitung} < t_{tabel}$

- $Sig. < \alpha (\alpha/2)$

a) Ha diterima jika :

- $t_{hitung} > t_{tabel}$

- $Sig. < \alpha (\alpha/2)$  (Suliyanto, 2011)

#### 3.6.4.2 Uji Simultan (Uji F)

Pengujian uji simultan (uji F) dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS Version 20 for Windows*. Membandingkan nilai F hitung dengan F tabel dengan derajat bebas df: α, (k-1),(n-k). untung menghitung besarnya nilai F hitung digunakan rumus :

$$F = 1 + \frac{R^2 / (k-1)}{R^2 / (n-k)}$$

Keterangan :

F = Nilai F hitung

R<sup>2</sup> = Koefisien determinasi

k = Jumlah variabel

n = Jumlah pengamatan (ukuran sampel)

Dengan keputusan :

a) Ho tidak dapat ditolak jika :

- $F_{hitung} < F_{tabel}$

b) Ha diterima jika :

- $F_{hitung} > F_{tabel}$  (Suliyanto, 2011:181)

#### 3.6.5 Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel

independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu Koefiberarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksikan variasi variabel dependen. (Ikhsan, 2014).

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Analisis Data Responden

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Adapun jumlah pertanyaan seluruhnya sebanyak 18 pertanyaan. Kuesioner disebar kepada responden yang berisikan pertanyaan-pertanyaan mengenai faktor *responsiveness*, faktor *tangibles*, dan kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indoneisa. Responden dalam penelitian ini sebanyak 98 orang yang merupakan anggota Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indoneisa. Deskripsi responden selengkapnya dapat dilihat dibawah ini :

##### 4.1.1.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Persentase responden paling banyak berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 56,12% sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebesar 43,88%. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.1 : Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	55	56,12
Perempuan	43	43,88
Jumlah	98	100%

Sumber : Hasil Olah Data Primer, April 2021

##### 4.1.1.2 Data Responden Berdasarkan Semester

Persentase semester II sebesar 15,30%, semester IV sebesar 13,27% , semester VI sebesar 22,45%, dan semester VIII sebesar 48,98%. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.2 : Responden Berdasarkan Semester**

Semester	Jumlah	Persentase
II	15	15,30
IV	13	13,27
VI	22	22,45
VIII	48	48,98
Jumlah	98	100%

Sumber : Hasil Olah Data Primer, April 2021

##### 4.1.2 Analisis Data

##### 4.1.2.1 Uji Instrumen

##### 4.1.2.1.1 Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan 5%, dengan jumlah responden 30 sehingga diperoleh  $r_{tabel}$  0,361 untuk itu jika  $r_{hitung} <$  dari  $r_{tabel}$  , maka item instrument tidak valid. Dan jika  $r_{hitung} >$  dari  $r_{tabel}$  maka item instrument tersebut valid.

Adapun pengolahan hasil uji validitas kuesioner dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS for Windows 20* dengan hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.3 : Hasil Uji Validitas**

No. Item	Variabel	Indikator	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	Faktor Responsiveness	Peralatan moderen	0,836	0,361	Valid
2			0,432	0,361	Valid
3		Fasilitas yang menarik	0,836	0,361	Valid
4			0,836	0,361	Valid
5		Kerapihan penampilan staff pegawai	0,814	0,361	Valid
6			0,836	0,361	Valid
7	Faktor Tangibles	Layanan yang cepat	0,814	0,361	Valid
8			0,746	0,361	Valid
9		Kerelaan untuk membantu pelanggan	0,746	0,361	Valid
10			0,731	0,361	Valid
11		Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari pelanggan	0,757	0,361	Valid
12			0,736	0,361	Valid
13	Kepuasan Pemustaka	Kesesuaian dengan kebutuhan pemustaka	0,836	0,361	Valid
14			0,836	0,361	Valid
15		Totalisan memberikan layanan	0,836	0,361	Valid
16			0,736	0,361	Valid
17		Kesenangan dan kenyamanan	0,836	0,361	Valid
18			0,731	0,361	Valid

Sumber : Hasil Olah Data Primer, April 2021

Dari hasil tabel diatas, dapat dilihat bahwa  $r_{hitung}$  dari semua item instrumen hasilnya adalah lebih besar dari  $r_{tabel}$  pada tingkat kesalahan 5% dan tingkat kepercayaan 95% untuk 30 responden yaitu 0,361. Dengan demikian, item-item instrument pada kuesioner ini hasilnya valid, dan item kuesioner yang valid dapat dijadikan instrument bagi penelitian selanjutnya.

##### 4.1.2.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas data dalam penelitian ini menggunakan metode Cronbach's Alpha. Apabila nilai Cronbach Alpha lebih kecil dari 0,6 maka termasuk ke dalam tingkat yang reliabilitasnya kurang baik. Nilai di atas 0,7 sampai 0,8 dalam tingkat reliabilitas dapat diterima, dan nilai di atas 0,8 tingkat reliabilitasnya baik. Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan bantuan program SPSS for Windows 20. Adapun hasil perhitungan adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.4 : Data Hasil Uji Reliabilitas Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.960	18

Sumber : Hasil Olah Data Primer, April 2021

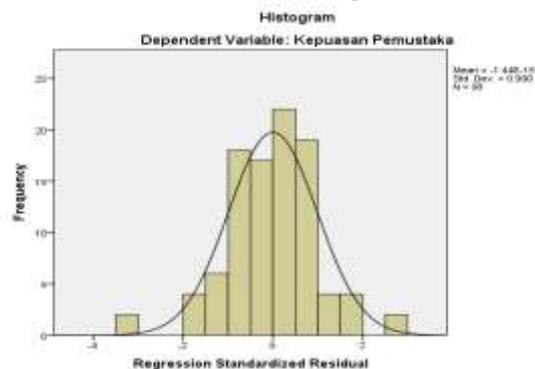
Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha dari 20 item instrument yang dilakukan pada 30 responden adalah sebesar 0,960. Apabila nilai Cronbach's Alpha lebih kecil dari 0,6 maka termasuk ke dalam tingkat yang reliabilitasnya kurang baik. Nilai di atas 0,7 sampai 0,8 dalam tingkat reliabilitas dapat diterima, dan nilai di atas 0,8 tingkat reliabilitasnya baik. Dengan demikian, uji reliabilitas dari keseluruhan item instrument yaitu 18 item pertanyaan pada kuesioner sudah dikatakan reliabel, karena nilai Cronbach's Alpha tersebut sebesar 0,960 lebih besar dari 0,6 atau  $0,960 > 0,6$ .

#### 4.1.2.2 Uji Asumsi Klasik

##### 4.1.2.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data. Pada penelitian ini, peneliti melakukan uji normalitas dengan menggunakan metode analisis grafik histogram. Data yang terdistribusi normal akan mengikuti pola distribusi normal di mana bentuk grafiknya mengikuti bentuk lonceng. Hasil pengujian normalitas dengan metode grafik histogram adalah sebagai berikut :

**Gambar 4.1 : Uji Normalitas Analisis Grafik Histogram**

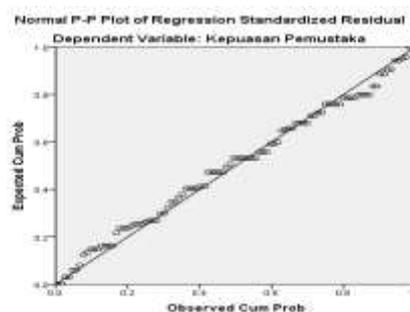


Sumber : Hasil Olah Data Primer, April 2021

Berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan bahwa variabel dalam penelitian ini telah memenuhi syarat normalitas data hal tersebut dapat dilihat dari bentuk grafik yang mengikuti bentuk lonceng.

Selain uji normalitas menggunakan analisis grafik histogram, peneliti juga menggunakan analisis grafik P-P Plot. Hasil pengujian normalitas dengan metode grafik P-P Plot adalah sebagai berikut :

**Gambar 4.2 : Uji Normalitas Analisis P-P-Plot**



Sumber : Hasil Olah Data Primer, April 2021

Hasil dari gambar di atas dapat dilihat bahwa grafik P-P Plot titik-titik menyebar mengikuti dan mendekati garis diagonal. Sehingga dapat disimpulkan residual telah berdistribusi normal.

Selain uji normalitas menggunakan analisis grafik histogram dan grafik P-P Plot, Peneliti juga menggunakan uji Kolmogorov-Sminornov dengan melihat tingkat signifikansinya. Distribusi data

penelitian dinyatakan normal jika nilai probabilitas (sig) > 0,05. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki residual berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Sminornov* adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.5 : Uji Normalitas Analisis Kolmogorov-Sminornov**

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0E-7
	Std. Deviation	1.62843923
	Absolute	.076
Most Extreme Differences	Positive	.076
	Negative	-.061
Kolmogorov-Sminov Z		.754
Asymp. Sig. (2-tailed)		.621

a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.

Sumber : Hasil Olah Data Primer, April 2021

Berdasarkan tabel diatas, maka diketahui bahwa nilai signifikansi 0,621 lebih besar dari 0,05 atau  $0,621 \geq 0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

**4.1.2.2.2 Uji Multikolinieritas**

Asumsi multikolinieritas menyatakan bahwa variabel independen harus terbebas dari gejala multikolinieritas di mana gejala korelasi antar variabel independen yang ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel independen. Apabila variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel tersebut tidak orthogonal atau nilai korelasi antar variabel independen tersebut tidak sama dengan nol. Gejala multikolinieritas bisa dilihat melalui cuotof yang meliputi nilai *Tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Gejala ini ditemukan apabila nilai *Tolerance*  $\geq 0,01$  atau sama dengan  $VIF \leq 10$ . Hasil pengujian multikolinieritas adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.6 : Uji Multikolinieritas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.078	2.188		1.400	.165		
1 Faktor Responsiveness	.810	.074	.810	8.287	.000	.855	1.169
Faktor Tangibles	.268	.070	.268	3.805	.001	.855	1.169

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

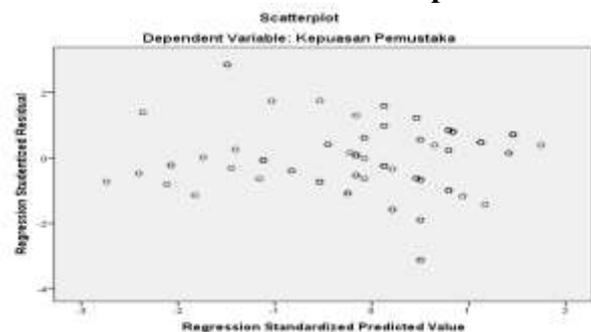
Sumber : Hasil Olah Data Primer, April 2021

Dari hasil perhitungan, didapatkan nilai *tolerance* pada masing-masing persamaan lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10. Nilai *tolerance* untuk variabel Faktor *Responsiveness* (X<sub>1</sub>) dan Faktor *Tangibles* (X<sub>2</sub>) adalah 0,855 lebih besar dari 0,10. Sedangkan untuk nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk variabel Faktor *Responsiveness* (X<sub>1</sub>) dan Faktor *Tangibles* (X<sub>2</sub>) adalah 1,269 lebih kecil dari 10. Jadi dapat disimpulkan pada model regresi tidak mengandung multikolinieritas. Artinya bahwa variabel bebas tidak saling mempengaruhi.

**4.1.2.2.3 Uji Heterokedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah di dalam suatu model regresi terjadi perbedaan variance dan residual data yang ada. Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas dilakukan dengan analisis grafik plot antar nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Hasil pengujian heteroskedastisitas dengan grafik plot adalah sebagai berikut :

**Gambar 4.3 : Uji Heterokedastisitas Analisis Grafik Scatterplot**



Sumber : Hasil Olah Data Primer, Mei 2021

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa titik-titik yang ada tidak membentuk pola yang teratur. Titik-titik dalam grafik tersebar secara acak (tidak membentuk pola). Sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

**4.1.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh Faktor *Responsiveness* dan *Tangibles* terhadap

Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia. Hasil analisis tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.7 : Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,076	2,196		1,400	,165
1 Faktor Responsiveness	,610	,074	,610	8,287	,000
Faktor Tangibles	,266	,076	,266	3,505	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka  
Sumber : Hasil Olah Data Primer, April 2021

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel diatas, maka dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$\hat{Y} = \alpha + bX_1 + bX_2$$

$$\hat{Y} = 3,076 + 0,610X_1 + 0,266X_2$$

Dari persamaan diatas, maka koefisien regresi dapat diartikan sebagai berikut :

- 1) Nilai constan ( $\alpha$ ) = 3,096 berarti apabila Faktor Responsiveness dan Tangibles bernilai konstan, maka Kepuasan Pemustaka adalah sebesar 3,076.
- 2) Nilai  $bX_1 = 0,610$  berarti bahwa apabila Faktor Responsiveness mengalami peningkatan satu satuan atau 1% maka akan menyebabkan kenaikan terhadap Kepuasan Pemustaka sebesar 0,610, jika variabel lain dianggap konstan.
- 3) Nilai  $bX_2 = 0,266$  berarti bahwa apabila Faktor Tangibles mengalami peningkatan satu satuan atau 1% maka akan menyebabkan kenaikan terhadap Kepuasan Pemustaka sebesar 0,266, jika variabel lain dianggap konstan.

#### 4.1.2.4 Uji Hipotesis

##### 4.1.2.4.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (Uji t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X) secara parsial terhadap variabel dependen (Y). Hasil analisis sebagai berikut :

**Tabel 4.8 : Uji Parsial (Uji t)**

**Tabel 4.8 : Uji Parsial (Uji t)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,076	2,196		1,400	,165
1 Faktor Responsiveness	,610	,074	,610	8,287	,000
Faktor Tangibles	,266	,076	,266	3,505	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka  
Sumber : Hasil Olah Data Primer, April 2021

Berdasarkan hasil uji t dapat dilihat bahwa :

- a) Nilai  $t_{hitung}$  variabel Faktor Responsiveness adalah 8,287 dan  $t_{tabel}$  bernilai 1,984 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $8,287 > 1,984$ ) dan nilai signifikan (sig.)  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Faktor Responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia.
- b) Nilai  $t_{hitung}$  variabel Faktor Tangibles adalah 3,505 dan  $t_{tabel}$  bernilai 1,984 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,505 > 1,984$ ) dan nilai signifikan (sig.)  $0,001 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Faktor Tangibles berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia.

##### 4.1.2.4.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel X terhadap Y secara simultan. Hasil uji simultan (Uji F) adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.9 : Hasil Uji Simultan (Uji F)**

Model	ANOVA <sup>a</sup>				
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	326,162	,2	163,081	60,230	,000 <sup>b</sup>
Residual	257,226	95	2,708		
Total	583,388	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka  
b. Predictors: (Constant), Faktor Tangibles, Faktor Responsiveness  
Sumber : Hasil Olah Data Primer, April 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai Sig. sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 atau  $0,000 \leq 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa Faktor Responsiveness dan Tangibles secara simultan berpengaruh Kepuasan

Pemustaka. Apabila dilihat berdasarkan perbandingan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  dengan tingkat signifikan 5 % menggunakan rumus  $F_{tabel} = df1 = k-1, df2=n-k$  di dapatkan rumus  $(k;n-k)$ , maka menghasilkan angka (2; 96). Berdasarkan nilai  $F_{tabel}$  (2;96) adalah 3,09. Sehingga dapat disimpulkan  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  atau  $60,230 \geq 3,09$ .

#### 4.1.2.4.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur proporsi atau persentase atas persentase kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Koefisien determinasi berkisar antar nol sampai satu ( $0 < R^2 < 1$ ). Jika  $R^2$  semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel terikat (Y). Hal ini model yang digunakan semakin kuat menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan demikian sebaliknya. Adapun hasil dari perhitungan uji koefisien determinansi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.10 : Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>a</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.748 <sup>a</sup>	.559	.550	1.645

a. Predictors: (Constant), Faktor Tangibles, Faktor Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Sumber : Hasil Olah Data Primer, April 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah 0,559 atau 55,90% yang berarti bahwa variabel Faktor *Responsiveness* dan *Tangibles* secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pemustaka sebesar 55,90%. Hal ini dapat diartikan bahwa 44,10% dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan variabel yang tidak diteliti.

## 4.2 Pembahasan

Dari hasil pemaparan dan pembahasan pada masalah yang telah di uji pada program *SPSS for Windows 20*, maka rumusan pertanyaan dan hipotesis dalam penelitian ini telah terjawab dan diketahui hasilnya.

### 4.2.1 Pengaruh Faktor *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pemustaka

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat dilihat bahwa Faktor *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka karena nilai  $t_{hitung}$   $8,287 > t_{tabel}$   $1,984$  artinya positif. Dimana nilai *p-value* pada kolom Sig.  $0,000 < 0,05$  artinya signifikan. Hal ini menjelaskan bahwa Faktor *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maidyo Rahmady Zen (2010) dengan judul “Pengaruh Faktor *Tangibles* dan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Tranex Mandiri”. Hasil uji hipotesis menyatakan Faktor *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Responsiveness* atau daya tanggap merupakan salah satu kebutuhan pelanggan dalam kualitas layanan, dikarenakan daya tanggap merupakan salah satu pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

### 4.2.2 Pengaruh Faktor *Tangibles* Terhadap Kepuasan Pemustaka

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat dilihat bahwa Faktor *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka karena nilai  $t_{hitung}$   $3,505 > t_{tabel}$   $1,984$  artinya positif. Dimana nilai *p-value* pada kolom Sig.  $0,001 < 0,05$  artinya signifikan. Hal ini menjelaskan bahwa Faktor *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Hadi Nor (2018) dengan judul “Pengaruh *Emphaty, Tangible, Responsiveness, Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Pemerintahan Desa*”. Hasil uji hipotesis menyatakan *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka. *Tangibles* atau wujud fisik adalah suatu

kebutuhan pelanggan yang berfokus pada fasilitas fisik seperti kelengkapan peralatan, sarana komunikasi serta penampilan karyawan. Pentingnya wujud fisik untuk ikut dalam mengelola lingkungan pelayanan yang akan di hadapi oleh pelanggan dan menyebabkan kepuasan pelanggan.

#### **4.2.3 Pengaruh Faktor *Responsiveness* dan *Tangibles* Terhadap Kepuasan Pemustaka**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat dilihat bahwa Faktor *Responsiveness* dan *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka karena nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  diperoleh  $F_{hitung} 60,230 > F_{tabel} 3,09$  artinya positif. Sementara nilai *p-value* diperoleh pada kolom sig.  $0,000 < 0,05$  artinya signifikan. Hal ini menjelaskan bahwa Faktor *Responsiveness* dan *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia.

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan maka terdapat beberapa kesimpulan :

1. Berdasarkan Uji Parsial (Uji t) Faktor *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia.
2. Berdasarkan Uji Parsial (Uji t) Faktor *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia.
3. Berdasarkan Uji Simultan (Uji F) Faktor *Responsiveness* dan *Tangibles* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka

Pada Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia.

### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh maka saran yang diberikan sebagai berikut :

Bagi pihak Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia penulis menyarankan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pemustaka terutama dari faktor *responsiveness* dan *tangibles* yang akan berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pemustaka yang berkunjung di Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Hadi, Nor. 2018. Pengaruh Emphaty, Tangible, Responsiveness, Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Pemerintahan Desa. *Bisnis Vol. 6 No.2*
- Halomoan, Chandra. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Di Perpustakaan Universitas Medan Area. *Skripsi*. Medan : Universitas Sumatera Utara
- Ikhsan, Arfan, dkk. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Bandung : Citapustaka Media
- Indrawan, Rully & Yaniawati, Poppy. 2014. *Metodologi Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif dan campuran Untuk Manajemen Pembangunan & Pendidikan*. Bandung : Refika Aditama
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Lasa, H.S. 2009. *Manajemen Perpustakaan Cet. II*. Yogyakarta : Gama Media
- Lupiyoadi, Rambat. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Margareth. 2003. *Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Mandar Maju

- Pandita, Andi. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar. *Skripsi*. Makassar : Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
- Ritonga, Ferdiansyah dan Setiawan, Ivan Aries. 2011. *Analisis Jalur (Path Analysis Dengan Menggunakan Program AMOS)*. Jakarta : Graha Ilmu
- Ritonga, Siti Marwah. 2019. Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Sun Life Financial Indonesia Cabang Medan. *Skripsi*. Medan : Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
- Sangadji, Etta M. dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset
- Siyoto, Sandu & Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Literasi Media Publishing
- Siyoto, Sandu & Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Literasi Media Publishing
- Soenaryo, Jason. 2015. Analisis Pengaruh Responsiveness, Reliability, Assurance, Emphaty, dan Tangible Agen PT. AJ Sequis Life Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cabang Surabaya-Trusty. *Agora Vol 3 No. 1*
- Sugiyono. 2014. *Cara Mudah Menyusun : Skripsi, Tesis & Disertasi*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Cara Mudah Menyusun : Skripsi, Tesis & Disertasi*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan*. Yogyakarta : Andi Offset
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan*. Yogyakarta : Andi Offset
- Suparyanto, R.W. dan Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Bogor : In Media
- Swasta, Basu dan Irwan. 2005. *Manajemen Pemasar Modern*. Yograkarat : Liberty
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2003. *Kebijakan, Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Calpulis
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan dan Penelitian)*. Yogyakarta : Andi Offset